

Manual Mesa de Soporte Factorum

En la Mesa de soporte Factorum obtendrás la ayuda necesaria para operar Factorum, tu solución de facturación electrónica. Puedes acudir a Soporte cuando tengas dudas y/o problemas con el funcionamiento de la plataforma.

Para acceder a nuestra Mesa de Soporte, dentro de tu cuenta de usuario de Factorum, deberás dar clic en el Menú “Soporte”.

Factorum | Factura Inteligente - Windows Internet Explorer

https://factorum.com.mx/sistema/CFD/Honorarios/HGeneral.aspx

Factorum | Factura Inteligente

Factorum Factura Inteligente

Inicio Administración de CFD Configuración Usuario **Soporte** Salir

RECIBO DE HONORARIOS GENERALES

Cliente receptor: Seleccione un cliente...

Moneda: Peso Mexicano Tipo de cambio:

Forma de pago: Pago en una sola exhibición Si es pago en plazos del plazo inicial al plazo final

Cantidad	Unidad	Producto	Precio unitario

Agregar

Subtotal	0.0
IVA:16.00%	0.0
	0.0
Total	0.0

Importe con letra: Cero pesos 0/100 M/N

En caso de que aplique

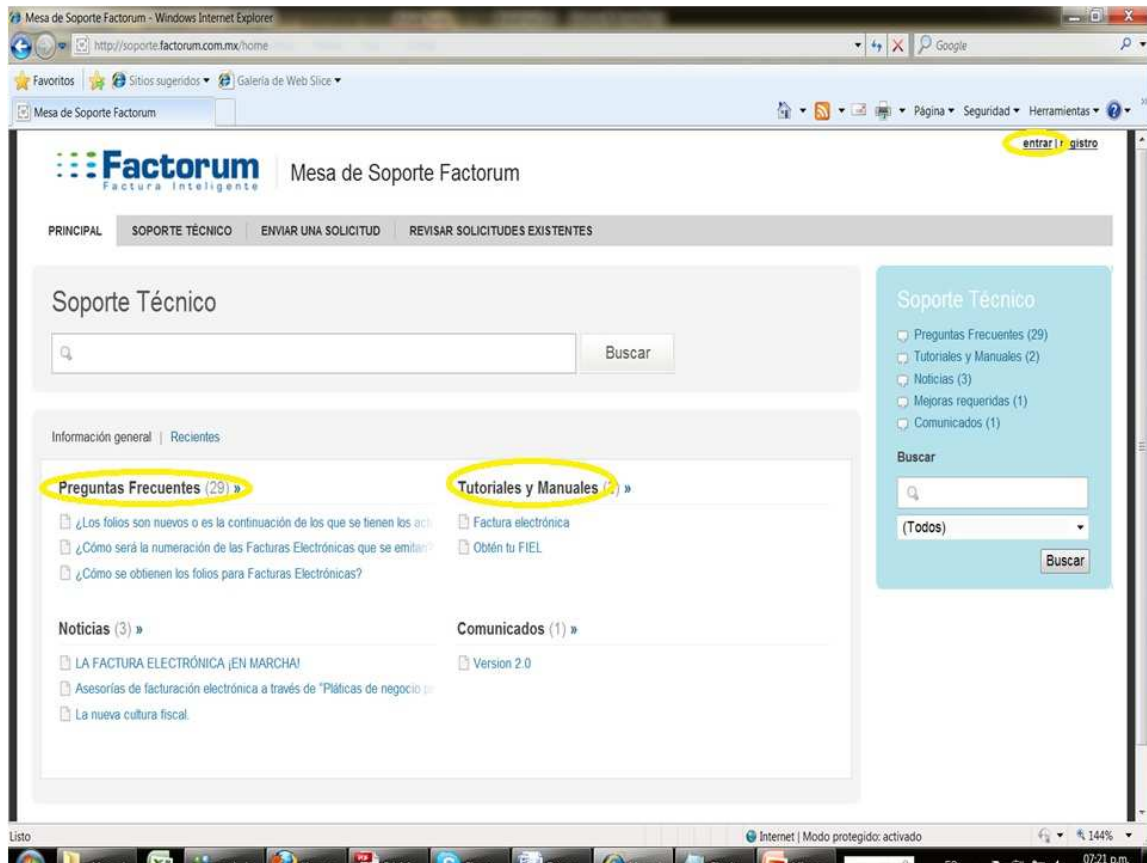
Observaciones:

Generar CFD Cancelar Vista Preliminar

Inmediatamente se abrirá la pantalla principal de la Mesa de Soporte Factorum, en ella encontraras diversas secciones:

1. **Sección de Preguntas Frecuentes:** En esta sección encontraras las preguntas mas frecuentes entre nuestros clientes con sus respectivas respuestas, te serán de gran ayuda ya que te evitara levantar tickets innecesarios. Podrás encontrar preguntas sobre la configuración de tu cuenta, obtención de sellos digitales y folios, aplicaciones del SAT e información general sobre facturación electrónica.
2. **Sección de Tutoriales y Manuales:** En esta sección encontraras el Manual de Usuario de Factorum disponible para su descarga, que te mostrara todo lo necesario para el manejo

de nuestra herramienta de Facturación Electrónica, entre otros tutoriales que te mostraran los pasos que deberás seguir para cumplir ciertos requisitos o usar ciertas aplicaciones del SAT.



3. Enviar una solicitud mediante tickets:

- 3.1. Para levantar un ticket, debes tener un usuario registrado en la Mesa de Soporte, para llevar a cabo esta acción deberás dar clic en el link “Registro” en la parte superior derecha de tu pantalla; y completar el formulario con tus datos.
- 3.2. Te aparecerá una pantalla de confirmación y recibirás en la bandeja de entrada de tu correo electrónico un mail con una liga donde deberás verificar tu cuenta y esta quede lista para su uso.

Mesa de Soporte Factorum: Registro - Windows Internet Explorer

http://soporte.factorum.com.mx/registration

Favoritos Sitios sugeridos Galería de Web Slice

Mesa de Soporte Factorum: Registro

PRINCIPAL SOPORTE TÉCNICO ENVIAR UNA SOLICITUD REVISAR SOLICITUDES EXISTENTES

Registrarse en Mesa de Soporte Factorum

Por favor llena el siguiente formulario y te enviaremos un mensaje de Bienvenida para verificar tu cuenta de correo electrónico.

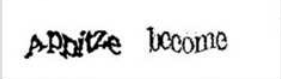
Su nombre completo

Su dirección de correo electrónico

Su nombre de usuario de Twitter

Seleccione una contraseña

Por favor demuestre que es humano *



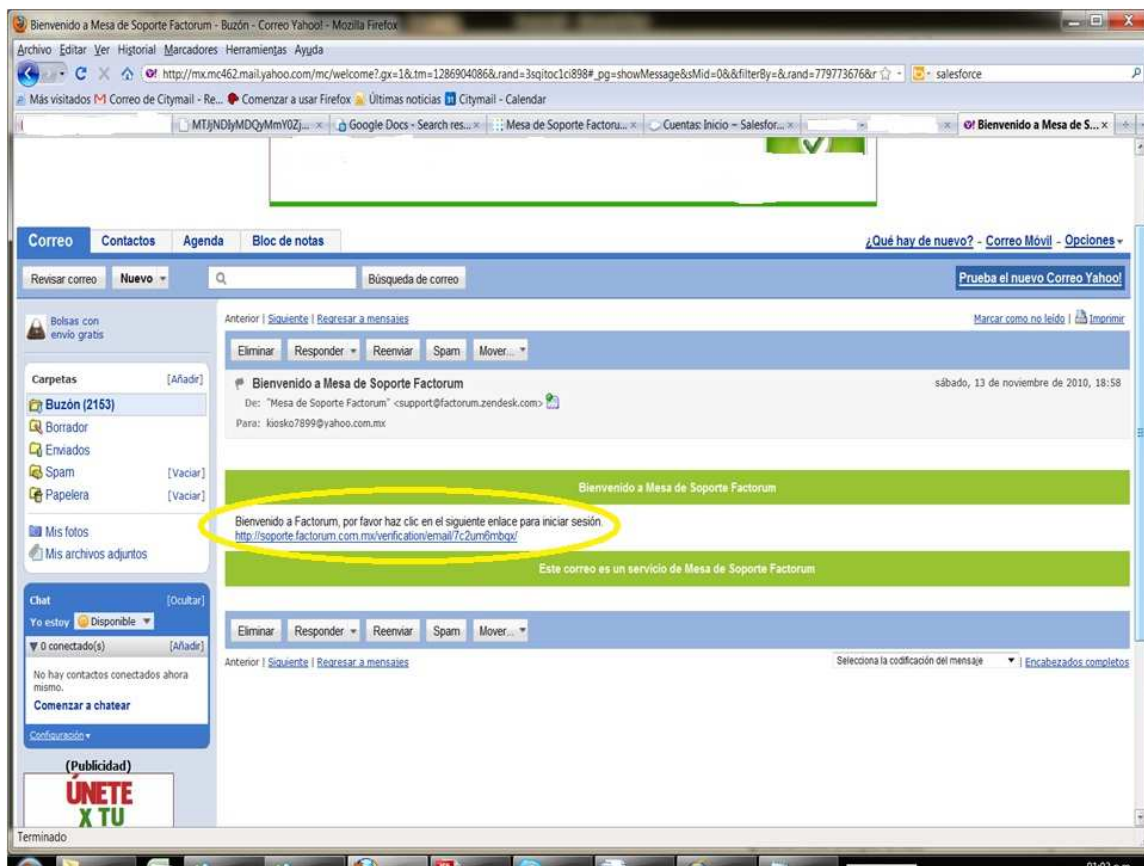
- Otras dos palabras por favor
- Quiero audio

Escriba las dos palabras que se muestran en la imagen

o

Internet | Modo protegido: activado 129%

12:57 p.m.

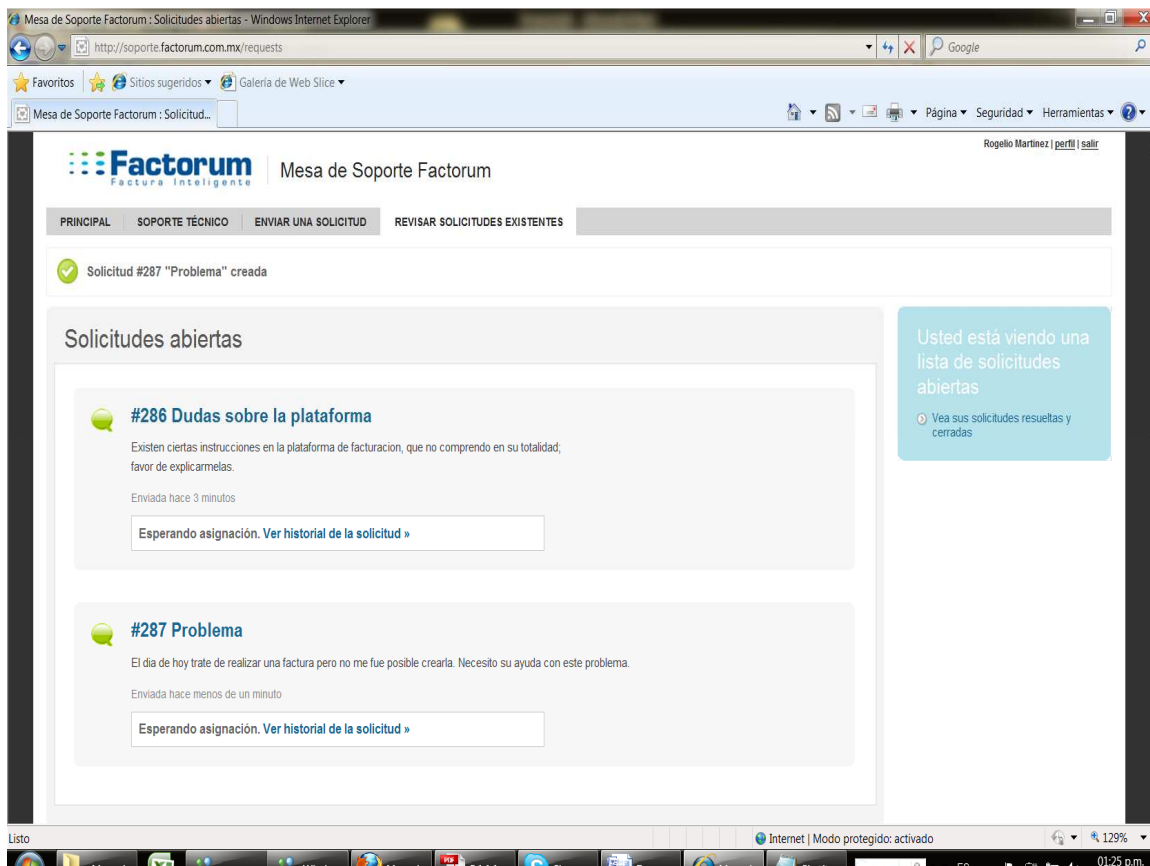


3.3. Entonces podrás enviar solicitudes por ticket, estableciendo un asunto donde indiques que duda o problema tienes y después describiéndolo detalladamente; cuando te observes errores en la plataforma o tienes dudas con alguna parte del funcionamiento muy específicas, puedes copiar la pantalla con el botón “ImpPnt” (Imprimir Pantalla) de tu teclado, y adjuntarla a el ticket para que podamos resolver tu duda o problema en menos tiempo. Por último, tendrás que dar clic en enviar.

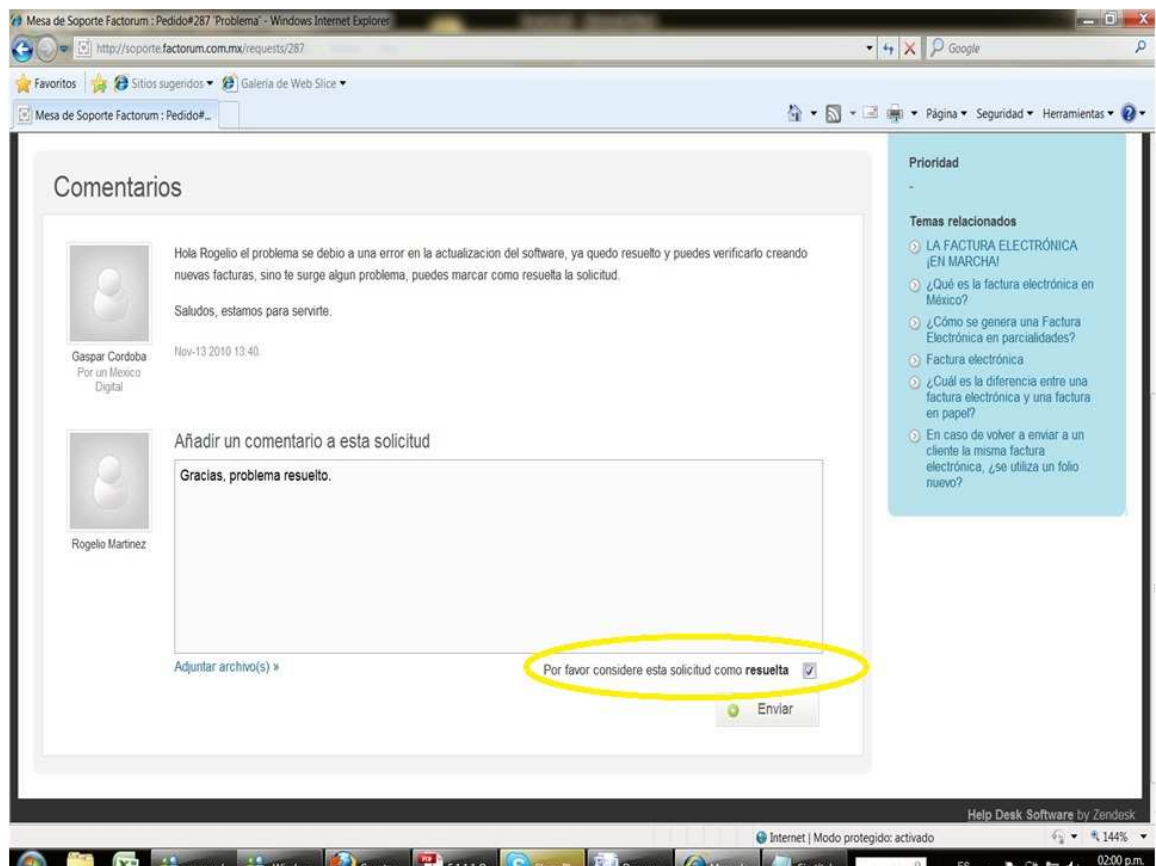
3.4. Posteriormente para levantar solicitudes solo tendrás que iniciar sesión en la Mesa de Soporte Factorum.

The screenshot shows a web browser window displaying the Factorum support portal. The page title is 'Mesa de Soporte Factorum'. The navigation bar includes 'PRINCIPAL', 'SOPORTE TÉCNICO', 'ENVIAR UNA SOLICITUD', and 'REVISAR SOLICITUDES EXISTENTES'. The 'ENVIAR UNA SOLICITUD' tab is active, showing the 'Enviar solicitud' form. The form has two main sections: 'Asunto *' and 'Descripción *'. The 'Asunto *' field contains the text 'Problema', which is highlighted with a yellow arrow. The 'Descripción *' field contains the text 'El día de hoy trate de realizar una factura pero no me fue posible crearla. Necesito su ayuda con este problema.', which is also highlighted with a yellow arrow. Below the description field, there is a section for 'Adjunto(s)' with a link 'Adjuntar archivo(s) >' circled in yellow. A blue box on the right side of the form provides instructions: 'Enviar solicitud. Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios. Recibirá una notificación por email cuando nuestro equipo responda a su consulta.' The 'Enviar' button is located at the bottom right of the form. The browser's address bar shows the URL 'http://soporte.factorum.com.mx/requests/new'. The Windows taskbar at the bottom shows various open applications and the system clock indicating 01:23 p.m.

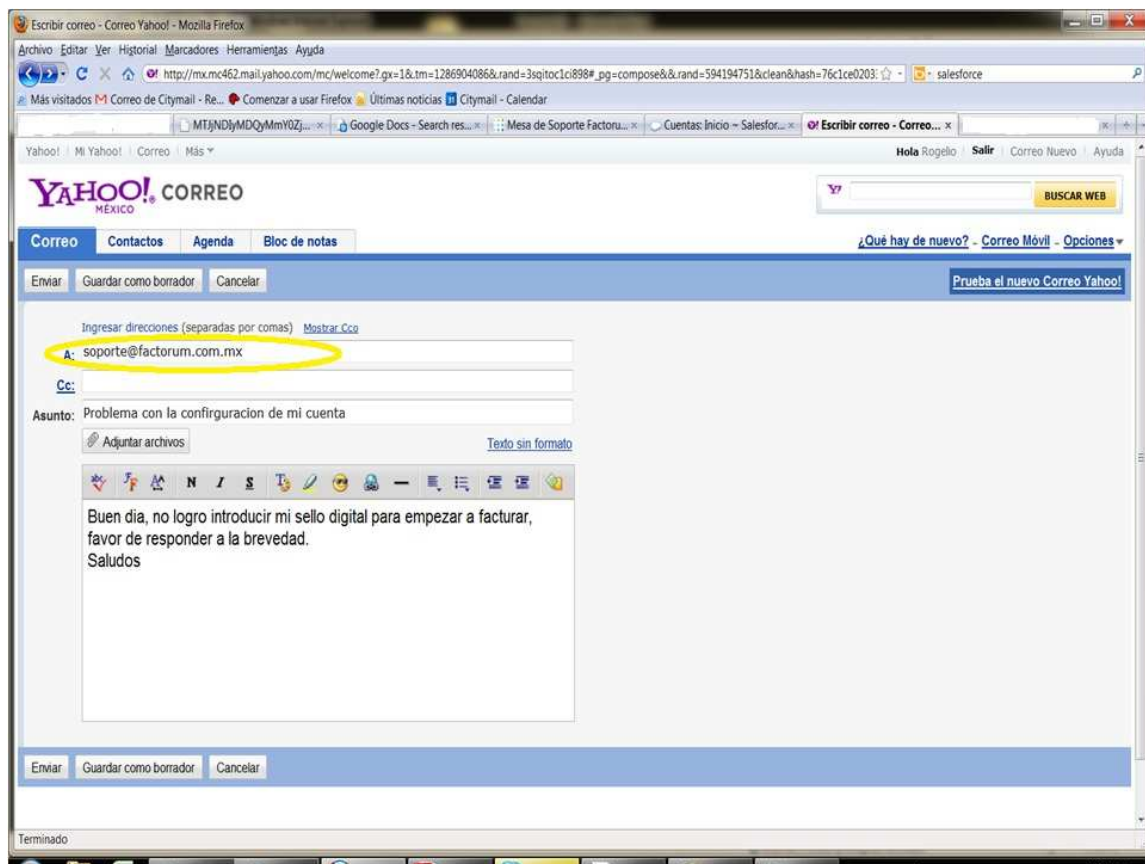
3.5. Puedes revisar el status de tus solicitudes en la opción “Revisar solicitudes existentes”, así como ver a que agente le fue asignado tu duda o problema y podrás complementar solicitudes levantadas con anterioridad.



3.6. El agente asignado a tu solicitud deberá dar respuesta a tu problema con la mayor brevedad posible, ya sea para que complementes tu solicitud o notificándote que tu solicitud ha sido resuelta; en caso de que el agente de por resuelta tu solicitud, te pedirá que marque la solicitud como resuelta, para terminar con el proceso de la solicitud, pues de esa manera se evalúa el desempeño de nuestros agentes de soporte.



3.7. También puedes levantar tickets de soporte directamente desde tu correo electrónico, esto enviando un mail a soporte@factorum.com.mx donde indiques tu duda o problema en el asunto, para posteriormente describir a detalle tu duda o problema.



3.8. Recibiras la confirmación de la recepción de tu solicitud de manera inmediata.